



## **Perehdytysopas GoGo Liikuntakeskuksen kuntosaliohjaajille ja Personal Trainereille**

Mikko Kyyhkynen

Opinnäytetyö  
Vierumäen yksikkö  
Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma  
Syksy 2014



<b>Tekijä(t)</b> Mikko Kyyhkynen	
<b>Koulutusohjelma</b> Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Perehdytysopas GoGo Liikuntakeskuksen kuntosaliohjaajille ja Personal Trainereille	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 35 + 24
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Orientation manual for Gym Instructors and Personal Trainers in GoGo Fitness	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdytyskansio GoGo Liikuntakeskuksen kuntosaliohjaajille ja personal trainereille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda hyvät lähtökohdat uusien työntekijöiden perehdyttämiselle, niin perehdyttäjän kuin perehdytettävänkin näkökulmasta. Kuntosalihenkilökunnan työtoimenkuva on hyvin moninainen ja kirjava, joten oikeanlaisella perehdytyksellä on valtavan iso rooli työn onnistumisen kannalta heti alkumetreistä lähtien.</p> <p>Työtä varten kerättiin tausta-aineistoa tärkeimmistä kuntosaliohjaajan ja personal trainerin työhön liittyvistä asioista. Tausta-aineiston keräämiseen käytettiin monia erilaisia lähteitä. Näitä lähteitä olivat esimerkiksi kollegoiden ja yrityksen johdon näkemykset, kirjallateisiin pohjautuvaa aineistoa ja vuosien varrella kokemusten perusteella hankittua tietoa. Itse perehdyttämisprosessiin aineisto ja taustatieto kerättiin sitä käsittelevistä teoksista.</p> <p>Perehdytysprosessi etenee viisi portaista perehdyttämisen mallia noudattaen. Nämä vaiheet ovat: 1. opetustilanteen aloittaminen, 2. opetus, 3. mielikuvaharjoittelu, 4. taidon kokeilu ja harjoittelu ja 5. opitun varmistaminen. Pyrimme noudattamaan kyseistä mallia GoGo Liikuntakeskuksissa. Opas noudattaa kyseistä runkoa. Oppaan alussa käydään läpi perusasioita, siitä siirrytään käytännön työtehtäviin ja lopuksi opittu varmistetaan käymällä läpi perehdyttämisen tarkistuslista.</p> <p>Yhteenvedona voidaan todeta, että perehdytyskansiolle oli selkeästi tarvetta ja kysyntää. Uusien työntekijöiden integroiminen työyhteisöön mahdollisimman nopealla aikataululla on tärkeää sekä työn tuottavuuden kannalta, että henkilöstön viihtyvyyden ja yhteishengen kannalta. Riittäväällä ja oikeanlaisella perehdyttämisellä tämä tehdään mahdolliseksi. Perehdytysopas on nyt otettu koekäyttöön ja siitä kerätään palautetta. Palautteen perusteella opasta kehitetään ja jalostetaan oikeaan suuntaan.</p>	
<b>Asiasanat</b> perehdytys, perehdytysopas, kuntosaliohjaaja, personal trainer	

# Sisällys

Tiivistelmä	
1 Johdanto	1
2 Työskentely kuntosalilla	3
2.1 Personal Trainerin työ	5
2.2 Kuntosaliohjaajan työ	8
3 Yritysesittely ja yleistä tietoa GoGo Liikuntakeskuksesta	12
3.1 GoGo Liikuntakeskus	12
3.2 Historia	12
4 Perehdyttäminen	16
4.1 Perehdyttämisen merkitys	17
4.2 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö	18
4.3 Perehdyttämisen suunnittelu	19
4.4 Perehdyttämisen toteutus	20
5 Opinnäytetyön tavoitteet	23
6 Opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus	25
7 Perehdytysoppaan sisältö	27
7.1 Arviointi	28
8 Pohdinta	31
9 Lähteet	34

## LIITTEET

LIITE 1: PEREHDYTY SOPAS GOGO LIIKUNTAKESKUKSEN KUNTOSALIOHJAAJILLE JA PERSONAL TRAINEREILLE

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdytyskansio GoGo Liikuntakeskuksen uusille työntekijöille. Perehdytyskansio on suunnattu kuntosalihenkilökunnalle, eli käytännössä kuntosaliohjaajille ja personal trainereille.

Tälle työlle tuli tilaus GoGo Liikuntakeskuksen toimitusjohtajan toimesta. Hän kertoi, että toinen yrityksemme työntekijä on tekemässä vastaavanlaista perehdytysopasta myynti- ja markkinointipuolelle omana opinnäytetyönään liiketalouden koulutusohjelmaan ammattikorkeakouluun. Tämä opas on taasen suunnattu kuntosalilla työskenteleville. Opas päätettiin tehdä perehdytyskansiomuotoon.

Perehdytyskansion ajatuksena on helpottaa uusien työntekijöiden alkutaivalta uudessa työpaikassa. Hyvällä perehdytyksellä uusi työntekijä pääsee nopeammin kiinni työhönsä ja sitä kautta säästetään aikaa ja rahaa.

Mahdollisuus oppia hyvässä ohjauksessa lisää työntekijän motivaatiota. Esimiesten, organisaation ja kollegoiden tuki on ratkaiseva lisä oppimiseen käytettyjen investointien hyödyntämistä. (Grönfors 2010, 125.)

Työn oppimiseen tarvitaan itse työn tekemisen lisäksi ulkopuolista tietoa ja taitoa sen soveltamiseksi kyseessä olevaan ympäristöön. (Grönfors 2010, 45.)

Perehdytykseen käytettävä aika on perehdyttäjältä pois hänen omien pääsääntöisten työtehtävien ääreltä. Tämän vuoksi perehdytykset tehdään usein hyvin nopealla aikataululla ja tämän vuoksi sisältö voi jäädä vajaaksi. Perehdytyskansion avulla perehdytysprosessi helpottuu niin uuden työntekijän kuin perehdyttäjänkin kannalta. Perehdytyskansion on tarkoitus saada kaikki oleellimmat kuntosaliohjaajien ja personal trainereiden työtehtävät, käytännöt ja toimintatavat erilaisissa tilanteissa. Liikuntakeskuksessa työskentelevän kuntosaliohjaajan ja personal trainerin työtehtävät ovat hyvin moninaisia. Työhön kuuluu ohjaamisen ja ohjelmien tekemisen lisäksi myös paljon muita tehtäviä. Työn monipuolisuuden vuoksi hyvä perehdyttäminen on ensisijaisen tärkeää. Työntekijältä vaaditaan hyviä sosiaalisia taitoja ja hänen on oltava sinut sen asian kanssa, että

työssä ollaan jatkuvasti esillä. Ohjattavan asiakkaan lisäksi, myös muut kuntosalin käyttäjät tarkkailevat ohjaajan toimia. Mitä paremmin ohjaaja on sinut tilanteen ja ympäristönsä kanssa, sitä helpompaa ja laadukkaampaa palvelua hän pystyy tarjoamaan. Kattavalla perehdyttämisellä uusi tulokas pääsee paremmin sisään uuteen taloon ja sen tapoihin toimia. Tilanteen hallitsemisen tuoma varmuus näkyy siten ohjaajan tekemisessä. Näin yritys, sen asiakkaat kuin itse ohjaajakin hyötyvät tilanteesta parhaiten.

## 2 Työskentely kuntosalilla

Liikunta-alan ihmisten työnkuva ja koulutus kokee jatkuvasti pieniä muutoksia vallitsevien trendien ja uusien suuntauksien johdosta. Palvelujen monipuolisuus, erilaiset liikuntamuodot sekä eri asiakasryhmien tarpeet on otettava huomioon tulevaa suunnitellessa. Liikunnallisesti passiivisten ihmisten aktivointi on tärkeä asia jo kansantaloudellisestikin. (Aalto, Antikainen & Tanskanen, 2007, 10.)

Tämän myötä vaatimukset ohjaajaa kohtaan ovat myös kasvaneet. Ohjaajien on oltava entistä monipuolisempia ja kyettävä hallitsemaan entistä laajempia kokonaisuuksia. Asiakaskunnan moninaisuus tuo oman haasteensa ohjaajan työhön. Tietojen ja taitojen lisäksi ohjaajan on oltava erittäin sosiaalinen, helposti lähestyttävä, avoin ja joustava henkilö. (Aalto ym. 2007, 10.)

Yhtä ihmistä valmennettaessa ohjaaminen perustuu heidän kahden väliseen suhteeseen. Valmentajan ja valmennettavan välillä on oltava luottamukseen, kunnioitukseen ja arvostukseen liittyvä suhde. Ilman näitä tekijöitä heidän välilleen voi helposti tulla erimielisyyksiä. Nämä ristiriidat voivat heikentää koko valmennussuhteen toimivuutta. Silloin ei myöskään saada parasta mahdollista tulosta aikaiseksi. Ohjaajan ja ohjattavan välisellä suhteella voi olla suurempi merkitys lopputuloksen kannalta kuin itse fyysisellä suorittamisella. (Mero ym. 2004, 419.)

Ohjaajan on hyvä muistaa, että hän on jatkuvasti esillä. Hyvät kommunikointitaidot ovat erittäin tärkeitä, koska ohjaajan tulee osata ilmaista itseään selkeästi ja ymmärrettävästi erilaisissa tilanteissa. Asiakkaiden motivoimisessa asioiden opettamisella on erittäin suuri merkitys. Uuden oppiminen lisää motivaatiota pitää yllä opittuja taitoja jatkossakin. Uusien ja terveellisten elämäntapojen opettaminen asiakkaille onkin yksi ohjaajan tärkeimpiä tehtäviä. (Aalto ym. 2007, 10.)

Valmentajan näkökulmasta on tärkeää tiedostaa omat kehitystarpeensa, sekä pyrkiä parantamaan omaa osaamistaan laaja-alaisesti. Ammattimainen ohjaaja haluaa tuottaa aina mahdollisimman laadukasta palvelua. Ohjaajan on hyvä muistaa, että

ammattimainen suhtautuminen pitää sisällään myös vastuun omista tekemisistä, päätöksistä ja annetuista ohjeista. Henkilökohtainen ohjaaja on asiakkaalleen auktoriteetti, joten siksi on myös tärkeää tunnistaa oman osaamisensa rajat. Liikunnan ammattilaisena tulisi aina pyrkiä noudattamaan parhaimpia standardeja työssään, sekä itsensä kehittämisessä. Personal trainerin työn haasteet voivat olla erilaisia, eri valmentajien välillä. Toisille haastavinta on tiedollinen puoli, ohjelmien laatimisesta ja trendien seuraamisesta aina ohjeiden antamiseen ja ruokavalioiden tekemiseen, kun taas toiset kokevat haastavimmaksi asioiksi esillä olemisen tuomat suorituspainet. Tästä syystä itsensä jatkuva kehittäminen on hyvin tärkeässä osassa valmentajan työtä. (Trainer4you 2014.)

Kysyntä henkilökohtaisia ohjauspalveluita kohtaan kasvaa kokoajan. Henkilökohtainen valmennus, ravintovalmennus, ohjelmat ja ohjelmien tekeminen yleistyvät jatkuvasti. Edellä mainittujen avulla ihmiset pääsevät nopeammin tavoitteisiinsa. Toiminnallisuus ja terveellisyys ovat kuntosaliharjoittelun uusimmat kehityssuunnat. Kuntokeskukset ja täyden palvelun kuntosalit ovat vieneet voiton hämyisistä pienistä punttisalibunkkereista. Yhä useammalta salilta löytyy hyvät välineet harjoitteluun. Keskukset tarjoavat ryhmäliikuntoja monissa eri muodoissa ja asiakkaalla on mahdollisuus henkilökohtaiseen ohjaukseen. Palvelutarjonta on todella laajaa. (Aalto ym. 2007, 163.)

Asiakaskunnan sekä vallitsevien asennemuutosten ja tiedon kasvun myötä myös ohjauspalvelut ovat kehittyneet. Aloittelijoiden lisäksi myös kokeneemmat kuntoilijat hakevat apua ja tukea harjoitteluunsa ammattilaisilta. Henkilökohtaiset asiakkaan toiveiden mukaan laaditut ohjelmat ovat erittäin kysyttyjä. Hyvin laaditussa ohjelmassa pätevä ohjaaja on pystynyt ottamaan huomioon asiakkaan omat henkilökohtaiset taustat ja tavoitteet. Taitava ohjaaja pystyy laatimaan ohjelmat niin aloittelijalle kuin kokeneellekin liikkujalle. (Aalto ym. 2007, 163.)

Henkilökohtaisen valmentamisen kysyntä kasvaa päivä päivältä. Palveluita tuotetaan yhä enemmän ja sitä kautta uusia personal trainereita työllistyy. Myös yritykset ovat alkaneet hyödyntämään trainereita työhyvinvointipalveluidensa

tuottajina. Liikunta – ja virkistyspäivät ovat erittäin suosittuja yritysten tyketoiminnassa. (Trainer4you 2014)

## **2.1 Personal Trainerin työ**

Personal training on yksilöllistä yksilöllisistä lähtökohdista tehtävää valmennusta, ohjaamista ja muutoksen tukemista. Personal training on palveluammatti, jossa hyvinvoinnin asiantuntija haluaa vaikuttaa ihmiseen. (FISAF Personal Trainer koulutusmateriaali 2007, 1.)

Personal trainingin ytimessä on henkilökohtaisuus kaikessa kunto-, terveys- ja hyvinvointivalmennuksessa. Valmentaminen on seurannan alaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä työtä, jossa kaiken keskipisteenä on itse asiakas. Se on parhaimmillaan elintapojen muutosprosessi, jossa suunnannäyttäjänä ja tukijana toimii oma henkilökohtainen valmentaja. (Trainer4you 2014.)

Henkilökohtainen valmentaja alkaa olla jo tuttu käsite Suomessakin. Palvelu on muuttunut vuosien varrella niin, että valmentajan käyttö on yleistynyt tavallisten ihmisten keskuudessa. Aikaisemmin trainereita pidettiin vain elokuvatahtien etuoikeutena. Henkilökohtaisten valmentajien tämän hetken suurin kohderyhmä on liikunnan aloittavat kuntoilijat. (Aalto ym. 2007, 167.)

Tavoitteellisuus, kokonaisvaltaisuus ja henkilökohtainen huomioiminen ovat Personal Trainingin perusta. Tärkeässä keskiössä on tulosten saavuttaminen, jatkuvuus harjoittelussa ja elämäntapamuutoksissa, sekä pitkäjänteisyys. Valmentaja antaa asiakkaalleen ohjeet ja tuen yhteisen taipaleen ajaksi. Suorittamisesta iso vastuu jää silti asiakkaalle. Henkilökohtaisen valmentajan avulla tavoitteiden saavuttaminen ja niissä pysyminen on helpompaa ja varmempaa. (Aalto ym. 2007, 167-168.)



Personal trainerin tehtävä kuntokeskuksessa on toimia henkilökohtaisena valmentajana ja ohjaajana. Kuntokeskuksissa on yleensä paljon ohjattavia, jolloin henkilökohtaisuus on vähäisempää. Itsensä työllistämisestä tuleva vastuu ei ole kuntokeskusmaailmassa niin suuri kuin itsenäisesti toimivilla Personal trainer yrittäjillä. Kuntokeskuksissa työhön sisältyy usein myös muita työtehtäviä. (FISAF Personal Trainer koulutusmateriaali 2007, 3.)

Personal trainingissa ohjattavana on aina ihminen. Ihminen tulee kohdata kokonaisuutena. Kaiken perustana on vuorovaikutustapahtuma, jossa valmentaja sijoittaa itsensä ja asiakkaansa ympäristöönsä, samoin kuin ympäristön itseensä ja asiakkaaseensa. Tarinat sovitetaan yhteen vastavuoroisten suhteiden kautta ja asiakas ja valmentaja kohtaavat toisensa. Personal trainerin työssä ihminen kohtaa ihmisen. (FISAF Personal Trainer koulutusmateriaali 2007, 4-6.)

Ensimmäinen tapaamiskerta käytetään yleensä asiakkaan taustojen ja tavoitteiden kartoittamiseen. Näiden pohjalta voidaan suunnitella tulevaa yhteistä taivalta. Alkuun on myös erittäin suositeltavaa tehdä testejä ja mittauksia alkutilanteen selvittämiseksi. Alkutestejä voivat olla esimerkiksi kehonkoostumusta määrittävä mittaustestit sekä lihas-/että aerobista kuntoa mittaavat testit. Mahdollisesti myös liikkuvuutta voidaan kartoittaa alkutesteissä. Testaamisen pääasiallinen tarkoitus on määrittää asiakkaan lähtötaso ja sitä kautta antaa vertailuarvoja tulevan harjoittelun tulosten seurantaan. (Aalto ym. 2007, 167-168.)

Lähtötason ja haastattelun jälkeen asiakkaalle laaditaan hänen tavoitteisiinsa ja taustoihinsa sopiva harjoitusohjelma. Ohjelmasta on hyvä käydä ilmi harjoituskertojen määrä, niiden kesto, millä teholla harjoitellaan ja mitä eri liikuntalajeja siihen on valittu. Eri kunnan osa-alueet tulee ottaa huomioon harjoitusohjelmaa laadittaessa. Näitä osa-alueita ovat kestävyyskunto, lihaskunto ja liikkuvuus. (Aalto ym. 2007, 168.)

Tärkeänä osana kokonaisvaltaista harjoittelua on myös ruokavalio. Ruokapäiväkirjaa pitämällä on hyvä selvittää asiakkaan lähtötilanne tämän osa-alueen osalta.

Ruokapäiväkirjan pitämiselle hyvä aika on kolmesta viiteen päivään. Ruokapäiväkirjan analysoinnin pohjalta, asiakkaalle laaditaan esimerkkiruokavalio.

Kun edellä mainitut toimenpiteet on saatu tehtyä, alkaa itse harjoittelu. Harjoittelu on pitkäjänteistä pysyviin tuloksiin tähtäävää. Harjoittelun aikana seurataan tavoitteiden saavuttamista ja harjoittelua voidaan tarvittaessa muuttaa ja muokata tarpeen vaatiessa. (Aalto ym. 2007, 167-169.)

Selkeät ja mitattavissa olevat tavoitteet ovat harjoittelun perusta. Harjoittelu tulee rytmittää järkevästi asiakkaan lähtötason mukaan. Aloittelijoiden yleisin virhe on liian kova startti ja epärealistiset ajatukset tavoitteiden saavuttamisesta pikaisella aikataululla. Oikeanlainen harjoituskokonaisuus on monipuolinen, toteutettavissa oleva ja asiakasta innostava. (Aalto ym. 2007, 184.)

Ohjaajan toimenkuva on toimia muutosprosessin tukihenkilönä. Työ ei ole pelkästään kuntovalmennusta, vaan enemmänkin asiakkaan kokonaisvaltaista elämäntapavalmennusta. Fyysinen valmennus on toki suuri osa työtä, mutta myös asiakkaan korvien väli on otettava huomioon. Oikeanlaisella tavoitteiden asettelulla ja motivoinnilla on merkittävä rooli asiakassuhteissa. Innostusta on pidettävällä ja asiakkaan itseluottamuksen ja itsetunnon vahvistamiseen vaadittavat toimenpiteet kuuluvat osana valmennusta. Hyvät vuorovaikutustaidot yhdistettyinä asiakaslähtöiseen työskentelytapaan luodaan sopivat kehitysaskelmat pitkäkestoiselle asiakassuhteelle. (Trainer4you 2014.)

Pitkät asiakassuhteet ovat hedelmällisiä sekä asiakkaan, että valmentajan kannalta. Pidemmän aikavälin aikana molemmat oppivat tuntemaan toisensa paremmin ja luottamuksen parantuessa viesti menee paremmin perille. (Aalto ym. 2007, 169.)

Liikuntakeskusten kannalta ajateltuna pitkät asiakassuhteet valmentajien ja asiakkaiden välillä ovat hedelmällisiä, koska ne saavat asiakkaat pysymään kuntokeskuksen jäsenenä pidemmän aikaa. (Aalto ym. 2007, 167-169.)

Hyvän Personal Trainerin ominaisuudet koostuvat useammasta eri kokonaisuudesta. Kaiken pohjana on laaja tietämys anatomiasta ja fysiologiasta, hyvä ravinto-osaaminen, mahdollinen ammatillinen tutkinto ja sitä kautta laaja tietämys eri liikuntamuodoista. Persoonaa ja kokemus tekevät hyvän valmentajan. Ihmissuhdetaidot ovat kaikista tärkeimmässä roolissa. (FISAF Personal Trainer koulutusmateriaali 2007, 2.)

## **2.2 Kuntosaliohjaajan työ**

Kuntosalit tarjoavat yhä monipuolisempia mahdollisuuksia asiakkaidensa kunnonkohotukseen. Yleisimpiä saleilla tarjottavia palveluita ovat lihasvoimaharjoittelu ja kestävyys harjoittelu erinäisin tavoin. Kuntosaliohjaajan on hallittava nämä kokonaisuudet harjoittelun monipuolisuuden takaamiseksi. Ohjaajan tulee tuntee harjoittelun perusteet, sen ohjelmointi, yhdistely ja erilaisten harjoitusmenetelmien löytäminen asiakkaan parasta ajatellen. (Suomela ym. 2002, 1.)

Salit tarjoavat näiden lisäksi myös muuta liikuntaa, kuten musiikkiliikunta, voimantankoharjoittelua ja liikunta- ja ravintokonsultaatioita. Siitä syystä kuntosaliohjaajan on hallittava yhä laajempia liikuntaohjelmakokonaisuuksia. Tämä vaatii ohjaajalta hyvää ammattitaitoa sekä oikeanlaista yhteistyötä asiakkaan kanssa. (Suomela ym. 2002, 2.)

Asiakkaiden kirjo on hyvin laaja ja vaihteleva. Ohjaajan pitää osata ohjata niin liikuntaa aloittelevaa, aktiivista kuntoilijaa kuin satunnaistakin kävijää. Asiakkaiden tavoitteet voivat vaihdella paljonkin. Toisilla on taustalla terveydelliset syyt ja toiset haluavat mahdollisesti testata omia rajojaan. Ohjaajan tuleekin tuntee harjoittelun teholliset vaikutukset. Ryhmiä ohjattaessa taso ja lähtökohdat voivat vaihdella paljonkin eri henkilöiden välillä ja tällöin kuntosaliohjaaja joutuu miettimään oman ohjauksensa lähtökohtia. Erinäiset henkilöt ja ryhmät vaativat ohjaajalta taidokasta ohjaamista. (Suomela ym. 2002. 3.)

Jotta asiakas jaksaa harjoitella, niin harjoittelu tulisi kokea mielekkääksi. Tähän päästään löytämällä sopivat tavoitteet ja harjoitusmuodot. Mitä paremmin asiakas tiedostaa omat liikunta- ja ravintokäyttäytymisensä, niin sitä paremmat mahdollisuudet hänellä on uusiin vastuullisiin valintoihin ja ratkaisuihin. Kuntosaliohjaajan tuella hän voi parantaa elämänsä laatua. Kuntosaliohjaajan ja omat tavoitteensa tiedostavan asiakkaan laatimat yhteiset tavoitteet, niin liikunnan kuin ravinnonkin puolesta vievät yhteistä matkaa eteenpäin. Myönteisesti asennoituva asiakas on valmis kokeilemaan uusia asioita sekä oppimaan uutta. Sen vuoksi myös kuntosaliohjaajan on pidettävä tieto-taitoaan yllä ja kehitettävä sitä. (Suomela ym. 2002, 4.)

Kuntoilijassa itsessään syntyy motivaatio liikkumiseen. Kuntosaliohjaajan tehtävä on ylläpitää motivaatiota, sekä auttaa ja tukea asiakasta. Liikunnan harrastamisen tulee olla hauskaa ja nautittavaa. Liikuntaharrastuksen tulee palvella kuntoilijan yksilöllisiä tavoitteita. Sopivan haastavat ja saavutettavissa olevat tavoitteet auttavat myönteisen motivaation ylläpitämisessä. Tavoitteet tulee olla sellaisia, että asiakas pystyy näkemään ja kuvittelemaan ne selkeästi. Kuntosaliohjaaja voi omalla ammatitaidollaan olla apuna hahmottamassa liikunnan järkeviä mahdollisuuksia. Tavoitteiden saavuttaminen vaatii yleensä muutoksia ja se voi aluksi aiheuttaa muutostarintaa. Tässä voi ohjaajan tuen lisäksi olla apuna jokin samaa asiaa tavoitteleva ryhmä. Matka tavoitteeseen tulisi olla yhtä palkinnollista kuin itse tavoitteen saavuttaminen. (Suomela ym. 2002, 1-2.)

Viisiportainen muutostapahtuma on yleensä kuljettava matkalla pysyvään liikuntaharrastukseen. Toiset kuntoilijat voivat joskus hypätä jonkin vaiheen ohi, kun taas toiset voivat joskus joutua palaamaan edelliseen vaiheeseen. Muutostapahtuma etenee jokaisen oman aikataulun mukaan. (Suomela ym. 2002, 4.)

Muutosvaiheen osioita voidaan kuvata seuraavasti:

1. Liikkumaton, henkilö joka ei ole vielä valmis aloittamaan liikuntaharrastusta, eikä halua edes keskustella asiasta
2. Harkitsija, henkilö joka ei juurikaan liiku, mutta suunnittelee aloittavansa liikkumisen seuraavan puolen vuoden aikana

3. Valmistelija, henkilö joka aikoo aloittaa liikkumisen seuraavan kuukauden aikana
4. Toimija, henkilö joka jo pyrkii omien liikuntatapojensa muuttamiseen ja kokeilee erilaisia liikuntamuotoja
5. Liikkuja, henkilö joka on löytänyt tasapainon liikunnan ja muun elämän välillä (Suomela ym. 2002, 4.)

Tämä mukailee transteoreettista muutosvaihemallia, jonka vaihteita ovat: esiharkinta, harkinta, valmistautumisvaihe, vakiinnuttaminen/ylläpitovaihe, sekä päätös vaihe ja mahdollisesti paluu entiseen/repshähdus, jossa palataan edellisiin muutosvaiheisiin. (Liikunta-apteekki 2014.)

Kuntosaliharjoittelun suunnittelu edellyttää kuntosalihjaajalta tietoa kehon toiminnallisesta ja anatomiasta ja fysiologiasta. Asiakkaan testaaminen ja arviointi vaativat myös ohjaajan ammattitaitoa. Kuntosalihjaajan tulee tietää kuntosalin harjoitteluvälineet, sekä niiden oikeaoppinen ja turvallinen käyttötapa. Eri harjoitteluohjelmien monipuolinen tuntemus ja soveltamiskyky asiakkaan tarpeiden mukaan ovat erittäin tärkeitä henkilökohtaisessa ohjaamisessa. Ohjaajan valvonnassa harjoittelijan motivaatio pysyy yllä ja kehittyminen on mahdollista. Kuntosalihjaajalta tulee löytyä taidot tehdä monipuolisia asiakasta palvelevia harjoituskokonaisuuksia. Harjoittelussa tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet. Sopiva nousujohteisuus, haasteellisuus ja tehokkuus tulee ottaa huomioon ohjelmia laadittaessa. (Suomela ym. 2002, 6.)

Kuntosaliharjoittelun ohjaamisessa asiakkaan tulee ymmärtää, mistä harjoitettavassa liikkeessä on kysymys. Oleellisia asioita ovat:

- turvallinen, tukeva ja oikeaoppinen suoritusasento
- turvalliset ja liikkeen kannalta biomekaanisesti oikeanlaiset liikeradat
- suorittavat lihakset liikkeen aikana
- hengityksen yhdistäminen liikkeeseen oikealla ja luonnollisella tavalla

Liikkeiden valinnassa kuntosaliohjaajan tulee ottaa huomioon harjoitettavan yksilölliset tarpeet, turvallinen suoritustapa, kokonaisuuden kannalta toimiva liike, mihin lihakseen/lihaksiin liike kohdistuu ja liikkeiden kokonaismäärä. Liikkeen tulee olla motivoiva harjoittelun kannalta. Ohjaustilanteessa liike tulee näyttää selkeästi. Liikkeestä tulee kertoa sen ydinkohdat lyhyesti, sekä mahdollisesti ohjata ja avustaa asiakasta. Ohjatessa tulee ottaa huomioon turvallisuus suorituksen kaikissa vaiheissa. Ohjaustilanteessa asiakkaalle on hyvä antaa yksilöllistä ja kannustavaa palautetta. (Suomela ym. 2002, 8.)

## **3 Yritysesittely ja yleistä tietoa GoGo Liikuntakeskuksesta**

### **3.1 GoGo Liikuntakeskus**

”GoGo Liikuntakeskukset Park, City ja Hermia tarjoavat laadukkaita liikuntapalveluita kaikenikäisille ja -kuntoisille henkilöille. GoGo Liikuntakeskus on yksityinen tamperelainen perheyrittäjä, joka on perustettu vuonna 1988 ja jonka ensimmäisen toimipisteen, Hämeenpuiston Parkin, toiminta alkoi tammikuussa 1990.” (Granite 2014.)

”Osoitamme, että välitämme jokaisesta jäsenestä. Teemme kaikkemme jäsenten hyvinvoinnin hyväksi, ja autamme heitä saavuttamaan heidän liikuntatavoitteensa. Asiakaslupauksemme on: Parasta Jäsenille. Haluamme, että asiakkaamme saavat jokaisesta käynnistään GoGolla miellyttävän kokemuksen.” (Granite 2014.)

”GoGo-tuotemerkin alla toimii kaksi konseptia; kolme täyden palvelun liikuntakeskusta Tampereella sekä edulliset GoGo Express-kuntosalit Tampereella, Pirkkälässä, Jyväskylässä ja Turussa.” (Granite 2014.)

GoGo Liikuntakeskuksen toimitusjohtajana toimii Taru Vähätalo. (Granite 2014.)

### **3.2 Historia**

#### **Yrityksen kasvu ja kehittyminen**

##### **1990-2000**

- 1990 Ensimmäinen GoGo Liikuntakeskus Tampereelle, GoGo Park avataan Hämeenpuistoon
- 1997 Taru Vähätalosta GoGo Liikuntakeskuksen toimitusjohtaja

- 1998 GoGo valitaan vuoden syke saliksi Polar Elektron toimesta (Granite 2014.)

## **2001—2010**

- 2001 Tammerekosken Vuoden yrittäjiksi valitaan GoGo Liikuntakeskuksen Taru Vähätalo ja Päivi Aholaita-Mäenpää
- 2004 toinen GoGo Liikuntakeskus avataan Hämeenkadulle, sen nimeksi tulee GoGo City
- 2008 Uusi konsepti syntyy, GoGo Express, laadukkaita kuntosalipalveluita edullisesti, ensimmäinen kuntosali Tampereen Lielahteen avataan
- 2010 Toinen Express-Sali, GoGo Express Partola, Pirkkalaan (Granite 2014.)

## **2011 →**

Uusia saleja avataan eri puolelle Suomea.

- 2011 GoGo Express Seppälä, Jyväskylään
- 2012 GoGo Hermia, täydenpalvelun liikuntakeskus avataan Tampereen Hervantaan
- 2014 GoGo Express Skanssi, Turkuun (Granite 2014.)

## **Palveluiden kehittyminen**

### **1990-2000**

- 1990 GoGo tarjoaa ilmaisen sotaveteraanijumpan
- 1991 GoGolla aloitetaan jäsentapahtumat
- 1992 GoGolle Suomen ensimmäinen lasten liikuntakoulu



- 1995 GoGo Liikuntakeskus tarjoaa ilmaisen lastenhoidon
- 1996 Senioriitta-ryhmä aloittaa GoGo Liikuntakeskuksessa
- 1998 GoGolla pidetään Suomen ensimmäiset Johnny G Spinning -tunnit (Granite 2014.)

## **2000-2010**

- 2000 GoGo siirtyy kuntosalijäsenyyksiin, kymppikortit poistuvat
- 2000 Suoraveloituksien aikakausi alkaa
- 2000 GoGolle Les Mills konseptin tunnit
- 2005 Chi Ball-konsepti Suomeen, GoGolle
- 2006 GoGolla aloitetaan Life Fitness Circuit-kiertoharjoittelu
- 2009 Lisää uutuuksia, GoGolle TRX- toiminnallisen harjoittelun köydet (Granite 2014.)

## **2011 →**

- 2011 Uusinta uutta maailmalta, Oilman ulkoista sähköä toimivat Woodway juoksumatot
- 2012 GoGo Hermiassa aloitetaan selkäklinikkatunnit
- 2013 GoGo siirtyy suoraveloituksista e-laskutukseen
- 2014 ensimmäisenä Euroopassa Spinner Blade Ion-pyörät GoGo Parkiin ja samalla aloitetaan SpinPower tunnit (Granite 2014.)

## Yhteenveto

GoGo Liikuntakeskuksiin kuuluu kolme täydenpalvelun liikuntakeskusta: Park, City ja Hermia, jotka kaikki sijaitsevat Tampereella. GoGo Liikuntakeskuksissa on yli 200 tuntia ryhmäliikuntaa viikoittain. Liikuntakeskuksissa asiakkaita on palvelemaan suuri joukko työntekijöitä, kuntosalihenkilökunnasta, asiakasneuvontaan ja vastaanottohenkilöihin. Palvelut ovat monipuolisia ja niitä on tarjolla hyvin laajalla sektorilla. Jäsenille on tarjolla muun muassa lastenhoitopalvelut, ilmainen pysäköinti, personal training-palvelut, koulutetut hierojat, lukuisia jäsentapahtumia ja kursseja, sekä kattava valikoima erilaisia liikuntamahdollisuuksia. (GoGo 2014.)

GoGo perheeseen kuuluu myös GoGo Express kuntosalit, jotka ovat edullisia kuntosaleja, laadukkailla laitteilla. GoGo Express-saleilla on aina yksi työntekijä paikalla palvelemaan jäseniä. Express-saleja löytyy ympäri Suomea ja niiden käyttö sisältyy liikuntakeskusten jäsenyyteen. GoGo Express konseptin salit sopivat loistavasti kuntosaliharjoittelusta kiinnostuneille asiakkaille. Myös näille saleille on mahdollista saada ohjausta. (GoGo 2014, GoGoExpress 2014.)

Tämän opinnäytetyön perehdytysopas on tarkoitettu GoGo Liikuntakeskuksen kuntosaliohjaajille ja personal trainereille. Tällä hetkellä liikuntakeskuksissa työskentelee 12 kuntosaliohjaajaa/personal traineria. Noin puolet kuntosalihenkilökunnasta/trainereista toimii itsenäisinä ammatinharjoittajina. Jokaista liikuntakeskusta kohden on yksi täysipäiväinen työntekijä, joka vastaa kuntosalipuolesta. Täysipäiväiset työntekijät tekevät 40 tuntista työviikkoa. Sen lisäksi keskuksissa on tuntiöläisiä ja edellä mainittuja itsenäisiä ammatinharjoittajia. Personal training asiakasmäärät vaihtelevat henkilöiden välillä, ne voivat olla kahdesta- kolmesta asiakkaasta aina useisiin kymmeniin. Liikuntakeskusten jäsenille on tarjolla myös jäsenyyteen kuuluvia kuntosaliohjauspalveluita. Kuntosalihenkilökunnan työnkuva on hyvin laaja, joten hyvän perehdyttämisen merkitys uusille työntekijöille on erittäin tärkeä.

## 4 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytetävä

- oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean tai palveluidean sekä työpaikan tavat (yritykseen ja työyhteisöön perehdyttäminen)
- oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat (yritykseen ja työyhteisöön perehdyttäminen)
- oppii työtehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa (työhön perehdyttäminen eli työnopastus)

Yritysperehdyttäminen -> ”Talo tutuksi”

Työhön perehdyttäminen eli työnopastus -> ”Työ tutuksi” (Työturvallisuuskeskus 2004, 4.)

Yrityksen työyhteisöön perehdyttämiseen kuuluu monia eri asioita. Uudelle työntekijälle on tärkeää saada kuva yrityksestä, sen toiminnan tarkoituksesta, yrityksen arvoista ja sen toimintatavoista. Tulokkaan tulisi tietää pääpiirteittäin yrityksen organisaation rakenne ja omistussuhteet. Tutustuminen työyhteisöön ja asiakkaisiin on myös tärkeää. Työntekijän on hyvä saada riittävät työsuhteeseen liittyvät tiedot ja hänen tulisi tietää mistä hän saa tarvittaessa lisätietoa yritykseen ja sen toimintaan liittyen. Perehdytyksen tukena voidaan käyttää mm. erinäisiä oppaita, toimintakertomuksia, esitteitä, digitaalista materiaalia sekä internettiä ja yrityksen sisäistä verkkoa. (Työturvallisuuskeskus 2010, 2.)

Perehdyttäminen tehtävään on työnopastusta, jossa varsinainen työ opetetaan uudelle työntekijälle. Muualta tullut tai vastavalmistunut uusi työntekijä opastetaan suunnitellun ohjelman mukaan uuteen työhönsä ja työyksikköönsä. Kyseessä on yleensä lyhyt ajanjakso, minkä aikana uusi työntekijä autetaan sopeutumaan uuteen työympäristöön. Perehdyttäjän rooli on olla opettaja, arvioija ja roolimalli. (Yhdesä onnistumme 2004, 131.)

## 4.1 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisellä on monia tärkeitä merkityksiä. Sillä pyritään tutustuttamaan työntekijä uusiin ihmisiin ja asioihin, sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön luomalla myönteistä asennetta työtä ja työyhteisöä kohtaan. Perusta työn tekemiselle ja työyhteisön toimivuudelle luodaan hyvällä perehdyttämisellä.

Perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty työmäärä maksaa takaisin. Kun uusi työntekijä oppii työtehtävänsä hyvän perehdytyksen kautta, niin hän pystyy työskentelemään itsenäisesti pian aloittamisen jälkeen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Hyvällä perehdyttämisellä uusi työntekijä tekee vähemmän virheitä alkuun, joten niiden korjaamiseenkaan ei mene niin paljon aikaa. Mitä itsenäisemmin tulokas pystyy työskentelemään heti alusta alkaen, sitä enemmän koko työyhteisö siitä hyötyy, koska silloin pidempään työpaikassa olleet voivat keskittyä omiin tehtäviinsä tulokkaan virheiden korjaamisen sijaan. Tämä kaikki vaikuttaa hyvin positiivisesti uuden työntekijän työssäjaksamiseen, mielialaan ja myös motivaatioon. (Työturvallisuuskeskus 2004, 5.)

Työn oppimiseen tarvitaan työn tekemisen lisäksi ulkopuolista tietoa ja tiedon oikeanlaista soveltamista kyseessä olevaan ympäristöön. Henkilön pitää voida samanaikaisesti tehdä työtään ja opiskella uutta. (Työssä oppiminen 2010, 45.)

Työturvallisuuden kannalta on erittäin tärkeää, että uusi työntekijä saa tietoonsa uuden työpaikkansa turvallisuuteen vaikuttavat tekijät. Eniten onnettomuuksia sattuu yleensä aloitteleville työntekijöille. Hyvällä perehdytyksellä näitä voidaan ehkäistä. (Kangas ym. 2010, 22.)

Mitä paremman ensivaikutelman uudesta työpaikasta saa, sitä mukavampi uuden työntekijän on aloittaa työnteko uudessa ympäristössä. Mikäli ensivaikutelma on huono, niin sillä voi olla pitkälle johtavia negatiivisia vaikutuksia tulokkaan työ-

motivaatioon. Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä voidaan vähentää poissaoloja ja vaihtuvuutta. (Kangas ym. 2010, 4.)

Perehdyttämisellä voidaan säästää kustannuksia. Jos perehdytys hoidetaan huonosti, niin siitä voi seurata tapaturmia ja onnettomuuksia, poissaoloja, virheitä, hävikkiä ja sitä kautta kustannuksia yritykselle. Hyvällä perehdyttämisellä yritys voi siis säästää rahaa, kun voidaan välttää näitä edellä mainittuja negatiivisia asioita. (Kangas ym. 2010, 5.)

Yrityskuvasta voidaan tehdä myönteinen hyvällä perehdyttämisellä. Yrityskuva muodostuu yrityksestä sen kautta, mikä mielikuva ihmisillä yrityksestä on. Siihen vaikuttavat ihmisten omat kokemukset, entisten ja nykyisten työntekijöiden kertomukset, työharjoittelijoiden kouluihin viemä palaute ja mitä ihmiset kuulevat toisiltaan yrityksestä. Hyvällä perehdyttämisellä on tärkeä osuus ihmisten yrityksestä antamaan palautteeseen ja sitä kautta koko yrityskuvaan. (Työturvallisuuskeskus 2004, 6.)

## **4.2 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö**

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
  - 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.
- (L738/2002. Työturvallisuuskeskus 2004, 29.)

Menestyminen, työhyvinvointi ja kilpailukyky saavutetaan luotettavalla ja lainmukaisella toiminnalla. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

### 4.3 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttäminen on määritelty seuraavanlaisesti:

*Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehdyttäjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.* (Kupias ym. 2009, 86.)

Perehdyttäminen käsittää uuden työntekijän osaamisen kehittämisen ja käytännön toimia, jotka helpottavat häntä pääsemään alkuun uudessa työssään. Uuden työntekijän osaamisen kartoitus, taitojen hyödyntäminen sekä työpaikan toimintatapojen kehittäminen voidaan sisällyttää perehdyttämiseen.

Yllä olevassa määritelmässä ei kerrota mitkä ovat parhaat toimenpiteet ja miten määritellään missä kohtaa perehdytettävä on sisäistänyt asiat riittävällä tasolla.

Nämä ovat asioita, mitkä pitää päättää organisaation sisällä. Perehdyttämisen suunnittelemisessa on hyvä päättää millä tavoin nämä asiat ratkaistaan omassa organisaatiossa. Eli milloin perehdytys on katsottu loppuun suoritetuksi.

Perehdyttämistä suunniteltaessa on siis asetettava tavoitteet kehitymiselle organisaation sisällä. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon tavoiteltavissa olevat asiat ja siihen käytettävissä olevat resurssit. Painopisteet tulee laatia organisaation ja perehdyttämisen tavoitteiden mukaan. (Kupias ym. 2009, 86-87.)

Perehdyttämisen tavoitteiden määrittäminen on organisaatiokohtaista. Tärkein tavoite perehdyttämiselle on kuitenkin oppiminen. Oppimistavoite määritellään tapauskohtaisesti sen mukaan millaisia taitoja uudelta työntekijältä odotetaan. Tavoitteet eri henkilöiden välillä voivat vaihdella, koska yksilölliset erot on otettava huomioon. Tavoitteiden asettelussa tulisi miettiä missä ajassa asiat on tarkoitus oppia, minkälaisia tietoja ja taitoja on tarkoitus hankkia ja miten hyvin asiat tulisi osata. (Kangas ym. 2010, 6.)

Oppimisen tyylit ovat erilaisia. Alan Mumford ja Peter Honey ovat määrittäneet ihmisille neljä erilaista oppimistyyliä. Nämä oppimistyylit ovat nimeltään: aktivisti, pohtija, teoreetikko ja pragmaatikko. Yleensä ihmisillä on käytössään näistä yksi tai kaksi, tosin joillakin voi olla jopa useampi. Näistä eri oppimistyyleistä aktivisti oppii parhaiten toiminnasta, kokemuksista ja tilanteista. Pohtija oppii parhaiten, kun hän pääsee seuraamaan tilannetta, ajattelemaan itse ja sulattelemaan asioita hieman taka-alalla. Teoreetikko oppii parhaiten, kun asiat liittyvät johonkin suurempaan kokonaisuuteen, käsitteeseen tai teoriaan. Pragmatikolle paras tapa oppia löytyy, kun opittavan asian ja käytännön välillä on jokin yhteys. Erilaiset oppimistyylit ja tavat on hyvä ymmärtää, koska se vaikuttaa ihmisten tapaan kommunikoida ja tehdä yhteistyötä. Erilaiset oppimistyylit näkyvät usein ihmisten käytöksessä. Hyvä havaintokyky ja keskustelutaidot ovatkin erittäin tärkeitä uusia asioita opettaessa. (Työssä oppiminen 2010, 41-42.)

#### **4.4 Perehdyttämisen toteutus**

Työnopastuksen viisi askelta

1. Opetustilanteen aloittaminen
2. Opetus
3. Mielikuvaharjoittelu
4. Taidon kokeilu ja harjoittelu
5. Opitun varmistaminen

(Kangas ym. 2010, 14-15.)

Ennen perehdyttämistä on tärkeä hoitaa kuntoon ennakkovalmistelut. Hyvällä valmistautumisella säästetään aikaa itse perehdytystilanteessa. Perehdyttämistä varten on hyvä valita rauhallinen paikka ja sen suorittamiseen vaativa aika. Kaikki tarvittavat materiaalit tulee olla helposti saatavilla, jotta aikaa ei kulu niiden hakemiseen. Perehdyttäjän hyvällä suunnittelulla ja valmistelulla säästetään aikaa ja tilanne saadaan toteutettua mutkattomasti. (Kangas ym. 2010, 15.)

### 1. Opetustilanteen aloittaminen

Myönteinen asennoituminen ja motivaatio ovat oppisen kannalta erittäin tärkeitä asioita. Tähän voidaan vaikuttaa luomalla hyvä oppimisilmapiiri, jossa positiivisella vuorovaikutuksella on iso osansa. Perehdytettävä saa ja voi tarvittaessa kysyä kysymyksiä ja saada niihin vastauksia. Opetustilanteen ensimmäiset askeleet ovat lähtötason arviointi ja oppimistavoitteiden selvittäminen. (Kangas ym. 2010, 15.)

Opastuksen aikana voidaan tarvittaessa pyytää perehdytettävää toimimaan erilaisissa koetilanteissa, joita sitten perehdyttäjä arvioi. Mikäli oppilas jo taitaa kyseisen osa-alueen, niin voidaan siirtyä seuraavaan perehdytettävään kohtaan. Jos osaamisessa huomataan puutteita, niin niihin voidaan tarttua heti ja ne pyritään korjaamaan. (Kangas ym. 2010, 15.)

### 2. Opetus

Alkukartoituksen jälkeen olisi tärkeää, että perehdytettävä saa kokonaiskuvan keskeisistä käytännöistä, työtehtävistä ja niihin kuuluvista asioista. Mikäli kokonaisuus on erittäin laaja, niin se olisi hyvä jakaa pienempiin osiin. Jokaisen osavaiheen jälkeen voidaan varmistaa, että opetettava on sisäistänyt kyseiset asiat, ennen kuin siirrytään seuraavaan osioon. (Kangas ym. 2010, 15.)

### 3. Mielikuvaharjoittelu

Mielikuvaharjoittelua voidaan käyttää oppijan sisäisten mallien kehittämiseksi. Sisäiset mallit ohjaavat toimintojamme. Kun oppijalle saadaan valmiit sisäiset mallit



erilaisiin tilanteisiin, niin hänen ei tarvitse ajatella jokaista toimenpidettä erikseen. Täten harjoittelun kautta tulleet mallit ohjaavat toimintaa automaattisesti. Perehdyttäjä voi kertoa jonkun esimerkkitilanteen, johon sitten opastettava kertoo ratkaisunsa vaihe vaiheelta. Tilannetta läpikäydessään opastettava joutuu miettimään tehtävän eri vaiheet ja samalla hänelle syntyy ratkaisumalleja niiden toteuttamiseksi. Oppija harjoittelee ajatuksissaan. (Kangas ym. 2010, 16.)

#### 4. Taidon kokeilu ja harjoittaminen

Käytännön harjoittelun kautta voidaan oppia työssä tarvittavia taitoja. Taitoja voidaan harjaannuttaa tekemällä jokin opastettu työvaihe alusta loppuun. Opastettava suorittaa työvaiheen kohta kohdalta ja perehdyttäjä seuraa tilannetta. Työn valmistuttua oppija saa ensin itse arvioida prosessin kulun ja sen jälkeen perehdyttäjä antaa oman palautteensa. Tästä vuorovaikutustilanteesta molemmat osapuolet saavat palautetta myös itsellensä. Harjoittelua voidaan vaatia tarpeen vaatiessa. (Kangas ym. 2010, 16.)

#### 5. Opitun varmistaminen

Oppimistavoitteiden täyttyminen tarkistetaan lopuksi. Opastettavalla tulisi olla tässä vaiheessa riittävät tiedot ja taidot suoriutua opetetusta työtehtävästä itsenäisesti. Oppija voidaan laittaa suorittamaan kyseistä työtehtävää yksin ja perehdyttäjä seuraa työskentelyä aina aika ajoin. Oppilas voi testata nyt osaamistaan myös muissa samankaltaisissa tehtävissä. Hänet voidaan pyytää myös opastamaan jotain muuta henkilöä samaan tehtävään, tämä selventää viimeistään sen, miten oppi on mennyt perille. (Kangas ym. 2010, 16.)

## 5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoite on auttaa uusia työntekijöitä pääsemään nopeammin perille GoGo Liikuntakeskuksen käytännöistä, periaatteista ja työtavoista. Työ on suunnattu uusille työntekijöille, mutta myös ”vanhat” jo pitkään talossa olleet voivat saada tämän työn avulla arvokkaan kertauksen työhön liittyvistä käytännöistä. Opinnäytetyöni on siis perehdytysopas uusille kuntosalityöntekijöille. Tähän ryhmään lasketaan niin kuntosaliohjaajat kuin personal traineritkin. Tälle opinnäytetyölle tuli tilaus GoGo Liikuntakeskuksen toimitusjohtajalta. GoGo Liikuntakeskuksessa nähtiin erittäin tarpeelliseksi, että uudet työntekijät pääsevät mahdollisimman nopeasti kiinni talon tapoihin ja sitä kautta heidän sopeutumisensa kestäisi mahdollisimman vähän aikaa.

Tavoitteena oli luoda mahdollisimman selkeä ja helppolukuinen perehdytysopas, josta kävisi ilmi kaikki tärkeimmät asiat. Tärkeimmiksi asioiksi laskettiin talon omat toimintatavat, ”GoGo- Spiritin”- eli yhteishengen sekä itse työhön ja työtoimenkuvaan liittyvät asiat. Perehdytysopas sijaitsee myös verkkopalvelimella ja tämä työ paperiversio versio siitä. Tähän oppaaseen ei valittu mukaan koko verkkopalvelimella sijaitsevaa materiaalia, koska opas haluttiin pitää lyhyen kompaktina. Tämän perehdytysoppaan sisältö on tarkoitettu ensisijaisesti kuntosalihenkilökunnalle.

Oppaan sisältö on aina tarkoitus käydä läpi uuden työntekijän kanssa. Läpikäymisen jälkeen tulokkaan tulee vielä itsenäisesti tutustua oppaaseen. Perehdytysopasta koskien on olemassa GoGo-avain, mikä on verkossa tehtävä pienimuotoinen tentti, jossa testataan kuinka hyvin uudet asiat on sisäistetty. Tentin tarkoitus ei ole suoranaisesti testata työntekijän soveltuvuutta työskentelemään GoGo Liikuntakeskuksessa, vaan lähinnä toimia lisämotivaationa perehdytysoppaaseen tutustumiseen ja sen huolelliseen läpikäymiseen. Näin voidaan paremmin varmistaa, että opas todella luetaan ja käydään huolellisesti läpi.

Kaiken tarkoituksena on, että tästä perehdytysoppaasta tulee olemaan paljon hyötyä GoGo Liikuntakeskuksen uusille työntekijöille. Mahdollisimman nopealla asioiden sisäistämällä lisätään tulokkaiden työtehoa ja helpotetaan heidän sopeutumistaan. Hyvät, ahkerat ja pitkäkestoiset työntekijät ovat jokaiselle yritykselle tärkeä voimavara. Se on myös GoGo Liikuntakeskuksen tavoitteena. Tämän oppaan on tarkoitus tukea tuota tavoitetta parhaalla mahdollisella tavalla.

## 6 Opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus

Perehdytysoppaan tarkoituksena on helpottaa uuden työntekijän alkutaivalta uudessa yrityksessä. Perehdytysoppaan on tarkoitus toimia apuvälineenä perehdyttämisprosessissa. Perehdyttämisen tausta-aineiston keräys ja tutkiminen olikin tämän työn ensimmäinen askel.

Tutustumalla perehdyttämistä koskeviin teoksiin ja aineistoihin saadaan yleiskuva siitä, mitä perehdyttäminen pitää sisällään. Perehdyttäminen koetaan yleisesti tärkeäksi asiaksi ja siihen selkeästi pyritään panostamaan yhä enemmän työelämässä työtahokkuuden parantamiseksi. Perehdyttämiseen käytettävä aika ja resurssit vaihtelevat todella paljon eri työpaikkojen ja alojen välillä. Oikeanlaisesta sekä kattavasta perehdyttämisestä on niin suuri hyöty, että perehdytystä tulisi tehdä kaikilla työpaikoilla alasta riippumatta.

Perehdyttämistä koskevan teoriaosan kirjoittaminen ja koostaminen oli tämän työn ensimmäinen vaihe. Teoriaosaan pyrittiin keräämään tärkeimpiä asioita perehdyttämistä sekä perehdytysprosessia koskevia asioita.

Perehdyttämisen teoriaosan kokoamisen jälkeen seuraava työvaihe käsitti Personal Trainerin ja kuntosaliohjaajan työtä. Kuntosalihenkilökunnan työtoimenkuvat vaihtelevat paljon eri työpaikkojen välillä. Tähän työhön pyrittiin keräämään eniten esille tulevia asioita, mitkä toistuivat lähteestä riippumatta. Vuorovaikutustaidot, ihmisen kohtaaminen ja sosiaalisuus olivat teoksesta riippuen tärkeimmiksi koettuja asioita. Toki riittävät tekniset taidot ja tiedot vaaditaan alalla työskenteleviltä.

Tämän opinnäytetyön perehdytysopas tulee työelämäkäyttöön, joten seuraavassa työvaiheessa kerättiin aineistoa itse yrityksestä, johon kyseinen työ otetaan käyttöön. Tässä käytettiin apuna yrityksen kotisivuja, sekä yrityksen henkilöstöltä saamaa tietoa.

Noin reilu vuosi takaperin kyseisessä yrityksessä oli käyty eri työntekijöiden työtoimenkuvia läpi. Eri työntekijöiden työnkuvat ja niihin liittyviä asioita oli kirjattu ylös. Työtoimenkuvia pohjana käyttäen laadittiin tämä perehdytysopas. Oppaaseen kerättiin kuntosalihenkilökunnalle listattuja toimenkuvia, työtehtäviä, edellytyksiä ja odotuksia. Edellä mainittuja osioita avattiin hieman lisää, jotta uudelle työntekijälle ne olisivat selkeämpiä. Toimenkuvia käytiin läpi yrityksen muun kuntosalihenkilökunnan kanssa ja sitä kautta pyrittiin listaamaan tärkeimmät asiat ylös.

## 7 Perehdytysoppaan sisältö

Tässä opinnäytetyössä opas oli ensin osana opinnäytetyötä, mutta se päätettiin vaihtaa erilliseksi liitteeksi. Liitteenä opasta on myös huomattavasti helpompi käyttää ja se on työelämälähtöisempi. Perehdytysoppaasta löytyy myös sähköinen versio. Sähköisessä versiossa yrityksen muut työtoimenkuvat ovat myös esillä. Tähän liittyen uudet työntekijät pääsevät vastaamaan kysymyksiin yritystä ja työtä koskien. Perehdytysoppaan paperiversiossa on perehdyttämisen tarkistuslista. Tällä voidaan varmistaa opittua, sekä saada varmuus uuden työntekijän riittävästä tietotaosta.

Perehdytysoppaassa on kuvattu lyhyesti GoGo Liikuntakeskuksen toimipisteitä ja niiden välisiä eroja. Liikuntakeskukset ovat täyden palvelun taloja, joissa on uusien nykyaikaisten kuntosalien lisäksi valtava valikoima ryhmäliikuntaa, kuntosalipalveluita, hierontaa, solariumit, kahviot ja suuri määrä jäsenille tarkoitettuja tapahtumia, kursseja sekä pienryhmiä. GoGo Express kuntosalit ovat riisuttu versio näistä edellä mainituista. Express toimipisteet ovat kuntosaleja nykyaikaisin kuntosalilaittein. Näissä toimipisteissä ei ole ryhmäliikuntaa ja palvelutarjonta on vähäisempää. GoGo Express salien valtti on huokeat hinnat yhdistettynä laadukkaisiin kuntosaleihin. Yritysesittelyn tarkoituksena on luoda uudelle tulokkaalle yleiskuva yrityksestä ja sen rakenteesta.

Oppaaseen on koottu kuntosalihenkilökunnan keskeisimmät työtehtävät. Kuntosalihenkilökuntaan lasketaan kuntosaliohjaajat ja personal trainerit. Keskeisimpien työtehtävien lisäksi opas sisältää yrityksen omia arvoja ja toivottuja käyttäytymismalleja. Kuntosalihenkilökunnan tulee olla perillä myös muusta yrityksen toiminnasta, kuten tapahtumista, kampanjoista ja ajankohtaisista asioista. Perehdytysoppaan lopuksi on perehdyttämisen tarkistuslista, joka käydään läpi uuden työntekijän kanssa. Tarkistuslistalla on tarkoitus varmistaa ja kerrata läpi käytyjä asioita. Tarkistuslista sisältää myös yleisiä työsuhteeseen ja työntekijään liittyviä asioita, kuten palkkaus ja mahdollisissa vaaratilanteissa toimiminen. Itse oppaassa näitä asioita ei ole käsitelty erikseen. Edellä mainitut asiat löytyvät tämän oppaan nettiversiosta, jossa myös muiden työntekijöiden työnkuvat ja työtehtävät ovat esillä. Uuden työn-

tekijän tulee käydä tämän oppaan lisäksi nettiversion asiat läpi. Internetistä löytyvä versio on osoitteessa [www.ersm.fi](http://www.ersm.fi)

Perehdytysoppaasta on pyritty tekemään mahdollisimman yksinkertainen ja helpoluinen. Uudelle työntekijälle tulee ensimmäisten päivien ja viikkojen aikana rutkasti informaatiota uudesta työstään. Tästä syystä asiat on pyritty esittämään mahdollisimman selkeästi. Oppaaseen on kerätty jokapäiväisiin toimiin liittyviä työtehtäviä, mutta myös viikoittaisia ja kuukausittain toteutettavia asioita. Oppaaseen päätyneet tärkeimmät työtehtävät on valittu huolella yhteistyössä yrityksen muun kuntosalihenkilökunnan kanssa. Liikuntakeskuksessa työskentelevän kuntosalihenkilökunnan työtehtävät ovat hyvin moninaiset. Työtehtävät koostuvat ohjaamisen lisäksi, laitteiden kunnon ylläpidosta, salin siisteydestä, yleisen ilmapiiirin ylläpitämisestä ja muista johdon osoittamista tehtävistä. Kuten opinnäytetyön teoriaosassakin on mainittu, niin tärkein yksittäinen ominaisuus on henkilökunnan sosiaalisuus ja vuorovaikutustaidot. Näitä asioita on pyritty korostamaan myös oppaassa monien otteeseen. GoGo Liikuntakeskuksen motto on: Parasta jäsenille. Jotta voimme toteuttaa tämän lupauksen, niin henkilökunnan on ehdottomasti oltava vuorovaikutustaitoisia, helposti lähestyttäviä, iloisen myönteisiä ja asiakkaat huomioivia. Itse tekniset taidot, kuten ohjelmien laatiminen ja ruokavalioiden tekeminen ovat toki tärkeitä, mutta nämä taidot ovat aina opittavissa. Sosiaalisuus ja hyvät vuorovaikutustaidot ovat asioita, jotka pitävät tulla esille kaikessa tekemisessä. Sen vuoksi tämä asia on oppaassa kaiken perusta.

## **7.1 Arviointi**

Perehdytysopasta laadittaessa arvioinnin osuus on tärkeä, jotta työstä saadun palautteen avulla, sitä voidaan kehittää ja mahdollisesti muokata.

Tämä perehdytysopas annettiin luettavaksi GoGo Liikuntakeskuksessa jo pidempään työskennelleiden kuntosaliohjaajien ja kuntosalihenkilökunnan keskuudessa. Oppaasta saatiin palautetta heidän toimestaan. Oppaasta saatiin sekä positiivista,

että korjaavaa palautetta. ”Perehdytysopas on sisällöltään erittäin kattava ja siinä näyttäisi olevan kaikki oleellinen tieto. Opas voisi olla vieläkin lyhempi ja siihen voisi sisällyttää yhteenvedon asioista”, näin totesi GoGo Hermian kuntosalivastaa-va Noora Smolander. Saku Sinkkonen joka työskentelee GoGo Cityn kuntosalilla kuntosaliohjaajana sekä personal trainerina antoi seuraavanlaista palautetta: ”Opas tulee todellakin tarpeeseen ja siitä tulee varmasti olemaan meille hyötyä. Tämän tyylistä opasta on kaivattu jo pidemmän aikaa. Oppaassa voisi olla kuvitusta viihtävämmän yleisilmeen saamiseksi.” Muut oppaasta saadut palautteet olivat suullisia. Suullisissa palautteissa toistuivat Saku Sinkkosen ja Noora Smolanderin tekemät huomiot. Saadun palautteen perusteella opas voisi toisiaan olla vieläkin lyhykäisempi ja ytimekkäämpi. Uuden työntekijän ensimmäiset päivät ovat informaati- on puolesta hyvin täyteisiä, joten asioiden esittäminen mahdollisimman lyhyesti ja helposti on tärkeässä osassa. Oppaasta saadun palautteen perusteella oppaaseen päätettiin lisätä perehdyttämisen tarkistuslista. Listan avulla varmistetaan, että uusi tulokas hallitsee asiakokonaisuudet. Tarkistuslista on myös eräänlainen kertaus oppaan asioista. Tällä lyhyellä ja ytimekkäällä kertaamisella sisältö tulee käytyä vielä kertaalleen läpi. Kuvitusta ei lähdetty lisäämään vielä tässä vaiheessa rajallisten aika- taulusyiden vuoksi.

Jokaisen GoGo Liikuntakeskuksen uuden kuntosalityöntekijän tulisi perehdy- tysoppaan lisäksi suorittaa GoGo-avain internetissä. Se löytyy samasta osoitteesta perehdytysoppaan sähköisen version kanssa. Siinä käydään pääosin samoja asioita läpi, kuin mitä perehdytysoppaasta ja sen tarkistuslistastakin löytyy. GoGo- avaimesta löytyy myös muiden työntekijöiden toimenkuvat ja se sisältää lopuksi testin, jossa uusi työntekijä vastaa työhön ja yritykseen liittyviin kysymyksiin.

Perehdytysoppaan tarkistuslistan avulla perehdytys voidaan tarvittaessa hoitaa kun- tosalihenkilökunnan puolesta myös ilman internetissä tehtävää GoGo-avainta.

Kuntosaliohjaajien ja personal trainereiden perehdytysopas on ollut käytössä vasta vähän aikaa. Tällä hetkellä kuntosalihenkilökunnan vaihtuvuus on ollut hyvin pien- tä, joten uusien työntekijöiden osalta saamaa palautetta on vielä varsin vähän. Op-



paasta tulevaisuudessa saatavan palautteen avulla opasta on tarkoitus jatko kehittää toivottuun suuntaan. Jatkokehittämistä varten tarvitaan ensin enemmän palautetta, jotta kehityssuunta on oikea. Palautetta tullaan keräämään tulevien kuukausien aikana.

## 8 Pohdinta

Työyhteisön toimivuuden kannalta perehdyttämisellä on tärkeä merkitys. Uuden työntekijän sisäänajo uuteen yritykseen alkaa perehdyttämisen kautta. Mitä tehokkaammin perehdytys hoidetaan, sitä paremmin ja nopeammin uusi tulokas pääsee kiinni omaan työtehtäväänsä. Perehdyttämistä voidaan tehostaa perehdytysoppaiden avulla. Perehdytysoppaisiin on sisällytetty kyseistä työtehtävää koskevat ydin kohdat.

Perehdyttämisellä on monia tärkeitä merkityksiä. Sillä pyritään tutustuttamaan työntekijä uusiin ihmisiin ja asioihin, sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön luomalla myönteistä asennetta työtä ja työyhteisöä kohtaan. Perusta työn tekemiselle ja työyhteisön toimivuudelle luodaan hyvällä perehdyttämisellä. (Kangas ym. 2010, 2.)

Perehdytysopas tulisi löytyä jokaiselta työpaikalta. Perehdytysoppaiden tai yleensäkin oikeanlaisen perehdytyksen avulla työtehokkuutta voitaisiin parantaa uusien työntekijöiden kohdalla huomattavasti. Suomesta löytyy varmasti lukuisia yrityksiä (työpaikkoja), joissa perehdytys hoidetaan mallikkaasti, mutta varmasti löytyy myös niitä, joissa siihen ei panosteta riittävästi. Perehdyttämisestä on laadittu lainsäädäntö, työturvallisuuden parantamiseksi.

Perehdytyksen tukena voidaan käyttää mm. erinäisiä oppaita, toimintakertomuksia, esitteitä, digitaalista materiaalia sekä internettiä ja yrityksen sisäistä verkkoa. (Työturvallisuuskeskus 2010, 2.)

Hyvä perehdyttäminen toteutetaan valmiin kaavan mukaisesti, kuten Kangas & Hämäläinen teoksessaan Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus vuodelta 2010, sivu 16 kuvaavat. Aluksi on vuorossa opetustilanteen aloittaminen. Tätä varten kerätään tarvittavat materiaalit ja katsotaan tilanteeseen vaadittava sopiva opetustila. Seuraavaksi vuorossa on itse opetus, jonka aikana käydään läpi perehdyttämiseen sisältyvät asiat. Opetusta seuraa harjoittelu ja lopuksi asioiden osaaminen varmistee-

taan. Tässä perehdytysoppaassa on pyritty noudattamaan tuota kaavaa. Perehdyttäjän tehtävänä on kerätä materiaalit ja katsoa sopiva tila, missä perehdyttäminen suoritetaan. Opas käydään läpi uuden työntekijän kanssa kohta kohdalta. Oppaan läpikäymisen jälkeen uudelle työntekijälle voidaan laatia muutama kuvitteellinen tilanne, joihin hänen tulee esittää ratkaisumallit. Tilanteet puretaan yhdessä perehdyttäjän kanssa ja niitä voidaan tarvittaessa toistaa. Lopuksi opittu varmistetaan käymällä läpi perehdyttämisen tarkistuslista, mikä sijaitsee perehdytyskansion lopuksi. Näin kaikki vaiheet tulee käytyä johdonmukaisesti läpi.

Tämän perehdytysoppaan avulla GoGo Liikuntakeskukseen tulevat uudet kuntosaliohjaajat ja personal trainerit pääsevät helpommin käsiksi uuteen työhönsä. Opas helpottaa myös itse perehdyttäjän roolia. Olen ollut perehdyttämässä jo monia uusia työntekijöitämme ilman mitään erillistä opasta. Ilman opasta myös itselleni on jäänyt monesti hieman epävarma olo siitä, että tulikohan nyt kaikki tarpeellinen kerrottua. Nyt kun opastamisen apuna voi käyttää sitä varten tehtyä perehdytysopasta, niin tärkeimmät asiat tulee varmasti käytyä läpi. Ja mitä nopeammin uusi työntekijä pääsee työhönsä sisällä, sitä paremmin hänkin tulee viihtymään ja sitä hyödyllisempi hän on yritykselle.

Hyvällä perehdyttämisellä uusi työntekijä tekee vähemmän virheitä alkuun, joten niiden korjaamiseenkaan ei mene niin paljon aikaa. Mitä itsenäisemmin tulokas pystyy työskentelemään heti alusta alkaen, sitä enemmän koko työyhteisö siitä hyötyy, koska silloin pidempään työpaikassa olleet voivat keskittyä omiin tehtäviinsä tulokkaan virheiden korjaamisen sijaan. Tämä kaikki vaikuttaa hyvin positiivisesti uuden työntekijän työssäjaksamiseen, mielialaan ja myös motivaatioon. (Työturvallisuuskeskus 2004, 5.)

Tämän perehdytysoppaan jatkokehittäminen alkaa heti, kun siitä saadaan kerättyä enemmän palautetta. Toistaiseksi palautetta on vielä liian vähän, jotta voidaan ryhtyä järkeviin opasta kehittäviin toimenpiteisiin.

Opinnäytetyön tilanneen yrityksen kanssa käyty yhteistyö on toiminut moitteettomasti. Esitettyihin kysymyksiin on saatu selkeät vastaukset ja työ on pyritty toteuttamaan yrityksen toivomalla tavalla. Työstä saatu palaute on ollut positiivista ja lopputulokseen on oltu tyytyväisiä.

## 9 Lähteet

Aalto, R., Antikainen, S., Tanskanen, R. 2007. Kunto-ohjaajan opas. WSOY. Jyväskylä.

Aalto, R. 2009. Kuntoilijan käsikirja. Saarijärven Offset Oy. Jyväskylä.

GoGo Express 2014. Luettavissa: <http://gogoexpress.fi>

Luettu: 14.11.2014.

GoGo Liikuntakeskus 2014. Luettavissa: <http://gogo.fi/>

Luettu: 15.11.2014.

Graniten 2014. Luettavissa: <https://www.ersm.fi>

Luettu: 17.5.2014

Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen. Hansaprint Direct Oy. Vantaa.

Kangas, Pirkko. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kangas, P., Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä. Helsinki.

Kupias, P., Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia. Helsinki.

Liikunta-apteekki 2014. Luettavissa: [www.liikunta-apteekki.fi/motivointi/motivoinnin-tarkeys](http://www.liikunta-apteekki.fi/motivointi/motivoinnin-tarkeys)

Luettu: 14.11.2014

Mero, A., Nummela, A., Keskinen, K., Häkkinen, K. 2004 Urheiluvalmennus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Mäkisalo, M. 2004. Yhdessä onnistumme. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Sippola, P. 2014 Liikuntabisnes. Myllylahti Oy. Espoo.

Suomela, S., Westerback, S., Pohjolainen, O. 2002. Kuntosalihjaajan peruskoulutus, kurssimateriaali. Suomen Kuntourheiluliitto, KUNTO ry. Helsinki.

Trainer4You 2014. Luettavissa: [www.trainer4you.fi](http://www.trainer4you.fi)  
Luettu: 8.11.2014.

Trainer4You 2014 materiaalipankki. Luettavissa:  
[www.trainer4you.fi/materiaalipankki](http://www.trainer4you.fi/materiaalipankki)  
Luettu: 9.11.2014

Työturvallisuuskeskus 2014. Luettavissa: [www.tyoturva.fi](http://www.tyoturva.fi)  
Luettu: 14.6.2014

Valtakoski, T., Hiltunen, P., Ilander, O. 2007. FISAF Personal Trainer koulutusmateriaali. Suomen Kuntoliikuntaliitto, KUNTO ry. Helsinki.

## LIITTEIDEN LUETTELO

LIITE 1/ PEREHDYTYSOPAS GOGO LIIKUNTAKESKUKSEN KUNTOSALIOHJAAJILLE JA PERSONAL TRAINEREILLE

LIITE 1: PEREHDYTY SOPAS GOGO LIIKUNTAKESKUKSEN KUNTOSALIOHJAAJILLE JA PERSONAL TRAINEREILLE

# **PEREHDYTY SOPAS KUNTOSALIOHJAAJILLE JA PERSONAL TRAINEREILLE**





## SISÄLLYSLUETTELO

GoGo Liikuntakeskus.....	2
GoGo Park .....	3
GoGo City .....	4
GoGo Hermia.....	5
GoGo Express .....	6
 Palvelustandardit.....	7
 Kuntosaliohjaajan ja Personal Trainerin tehtävät.....	10
 Perehdytyksen tarkistuslista.....	18
 Tärkeitä yhteystietoja.....	22



## *GoGo Liikuntakeskus*

- perheyritys Pirkanmaalta
- perustettu vuonna 1988 -> toiminta alkoi Hämeenpuistossa tammikuussa 1990
- 
- Tampereella 3 täyden palvelun liikuntakeskusta Park, City ja Hermia
- 
- lisäksi GoGo Express kuntosalit -> joihin liikuntakeskusten jäsenyydellä käyttöoikeus
- 
- GoGo Express kuntosaleja on Tampereella, Pirkkalassa, Jyväskylässä ja Turussa
- toimitusjohtaja Taru Vähätalo



## **GoGo Park**

**Sijaitsee Hämeenpuistossa (Hämeenpuisto 47, 33200 Tampere)**

- Iso kuntosali uusimmilla laitteilla
- Life Fitness juoksumatot ja kuntopyörät
- Life Fitness flexstride crosstrainerit
- Woodway juoksumatto
- Octane crosstrainerit
- Concept2 soutulaitteet
- Gym80 painopakkalaitteet ja vapaat painot
- Gym80 vipuvarsilaitteet
- Eleikon käsipainot, levypainot ja tangot
  - kaksi suurta ryhmäliikuntatilaa
  - 5 squashkenttää
  - spinningsali
  - hieronta
  - solarium
  - ilmainen pysäköinti
  - lastenhoito
  - kahvio
  - tilavat pukuhuoneet ja saunat

Katso videolinkki GoGo Parkin esittelystä osoitteesta:

[www.youtube.com/watch?v=xiplfmOL5lA](http://www.youtube.com/watch?v=xiplfmOL5lA)



## GoGo City

**Sijaitsee Hämeenkadulla (Hämeenkatu 9, 33100 Tampere)**

- Monipuolinen kuntosali huippulaitteilla
- TechnoGym juoksumatot, kuntopyörät ja crosstrainerit
- Woodway juoksumatto
- Concept2 soutulaitteet
- TechnoGym painopakkalaitteet ja vapaat painot
- TechnoGym vipuvarsilaitteet
- Leokon tangot
  - kaksi isoa ryhmäliikuntatilaa
  - spinningsali
  - terassikuntosali Muscle Beach
  - hieronta
  - solarium
  - tilavat pukuhuoneet ja saunat
  - infrapunasaunat

Katso videolinkki GoGo Cityn esittelystä osoitteesta:

[www.youtube.com/watch?v=a6EeeInm3lw](http://www.youtube.com/watch?v=a6EeeInm3lw)



## **GoGo Hermia**

**Sijaitsee Hervannassa (Insinöörinkatu 41 B, 33720 Tampere)**

- Kaikenkattava kuntosali
- Star Trac juoksumatot, kuntopyörät ja crosstrainerit
- Star Trac porraskone
- Woodway juoksumatot
- Concept2 soutulaitteet
- Star Trac painopakkalaitteet ja vapaat painot
- Star Trac vipuvarsilaitteet
- Leokon tangot
- Human Sport toiminnallisen harjoittelun laitteet
- David CoreZone
  - kaksi isoa ryhmäliikuntatilaa
  - spinningsali
  - viihtyisät pukuhuoneet ja saunat
  - solarium
  - ilmainen lastenhoito
  - ilmainen pysäköinti

Katso videolinkki GoGo Hermian esittelystä osoitteesta:

[www.youtube.com/watch?=B\\_Hbf\\_9gVBo](http://www.youtube.com/watch?=B_Hbf_9gVBo)



## **GoGo Express kuntosalit**

GoGo Express Lielähti (Sellukatu 22-26, 33400 Tampere)

GoGo Express Partola (Kenkätie 4, 33950 Pirkkala)

GoGo Express Seppälä (Vasarakatu 27, 40320 Jyväskylä)

GoGo Express Skanssi (Biolinja 20, 20750 Turku)

GoGo Express Savela (Onkapannu 1, 40700 Jyväskylä)

GoGo Express Linnainmaa (Kirviälänkatu 1, 33580 Tampere)

GoGo Express Laune (Launeenkatu 2, 15100 Lahti)

- edullisia 18e/kk maksavia kuntosaleja
- todella laadukkaat nykyaikaiset kuntosalilaitteet
- suuret tilat yli 1000m<sup>2</sup>/toimipiste
- ei kylmäsaleja, aina 1 työntekijä paikalla
- avoinna 363 päivänä vuodessa
- ilmainen pysäköinti

Esittelyvideoita GoGo Express kuntosaleista:

[www.youtube.com/watch?v=QZOPbmK1zEo](http://www.youtube.com/watch?v=QZOPbmK1zEo)

[www.youtube.com/watch?v=c3gWfVomnVo](http://www.youtube.com/watch?v=c3gWfVomnVo)

[www.youtube.com/watch?v=EvPDO1kyOHI](http://www.youtube.com/watch?v=EvPDO1kyOHI)

## **Yleistä**

### **Palvelustandardit**

- **Tervehtiminen**

Kohdatessasi asiakkaan toimitaan seuraavalla tavalla: tervehtiminen tai käden heilautus, hymy, seisten, katse asiakasta kohti. Kohtelias opastus sisäänkirjautumisessa jos tarpeen. Luodaan positiivinen ensivaikutelma ja huomioidaan kaikki ihmiset.

- **Puhelimeen vastaaminen**

Puhelimeen vastataan selkeästi. Esim. GoGo Park ”Mikko”, kuinka voin palve-  
la?

Puhelin soi kesken asiakaspalvelutilanteen: ”Anteeksi, voinko vastata puheli-  
meen?”.

- **Uusi jäsen**

Jokaisen uuden asiakkaan kohdalla:

Asiakas motivoidaan ystävällisesti, avuliaasti: ”Olet tehnyt hieno päätöksen...!”

Opastus talon asioihin huolellisesti: ”Onko talo tuttu, tule kysymään apua?”



- **Ulkoinen olemus**

Vaatetus: GoGo ajantasainen/sovittu vaatetus, pidä nimeula/nimikyltti aina nähtävillä.

Siisteys, rentous, palvelualttius, kunnioitus (olemme täällä asiakkaitamme varten).

- **Palvelukokonaisuus**

Aulapalvelut:

Aulassa vastataan kokonaispalvelusta.

Aina joku vastaanotossa, tilapäiset poissaolot muille tiedoksi (esim.wc-, keittiö ym. käynti).

GoGon aulassa kaikki ovat asiakaspalvelussa, kasvot asiakkaaseen päin.

Tervehtiminen.

- **Asiakkaan viihtyvyys**

Tilat:

Vuoroon tuleva/vuorosta lähtevä: yleiskierros pukuhuoneissa ja saunoissa.

- roskat roskakoriin
- wc-paperit paikoilleen
- inventaari ja ilmoitus rikkiäisistä lamputista ym.
- pukukaappien ovet suljetaan
- yleinen siisteys





- **GoGo Spirit**

Hyvän mielen GoGo

- kehitettävistä asioista ja ongelmista puhutaan talon sisällä
- työtovereista/esimiehistä puhutaan positiivisesti
- pukuhuoneissa ja saunoissa markkinoidaan hyvää mieltä puhumalla GoGo:sta positiivisesti
- Positiivisuus ja ilo, kunnioitamme toinen toisiamme, olemme rehellisiä, iloisia ja avoimia – meillä on kivaa ja näytämme sen!



## Kuntosaliohjaajan ja Personal Trainerin tehtävät

- **Toimia isäntänä/emäntänä kuntosalilla...**

Ota kaikki salilla olevat asiakkaat huomioon. Voit tehdä tämän pienellä katsekontaktilla, nyökkäyksellä, käden heilautuksella ja/tai tervehtimällä.

- **Palvelujen ja tuotteiden myynti ja suosittelu...**

Kerro asiakkaille tapahtumista, kampanjoista ja uusista saatavilla olevista tuotteista. Mainosta ja markkinoi olemalla aktiivinen ja sosiaalinen.

- **Ole aktiivisesti läsnä salilla asiakkaita varten...**

Jos tai kun näet jonkun tarvitsevan apua, niin tarjoa sitä. Ei tarvitse odottaa että asiakas tulee sitä pyytämään. Ole fyysisesti läsnä mahdollisimman paljon kuntosalilla. Näy salilla, älä ole piilossa.

- **Tarjota ensiluokkaisia kuntosali- ja PT-palveluita asiakkaille sekä kehittää kuntosali/PT-tiimin toimintaa...**

Ole läsnä tehdessäsi ohjauksia. Paneudu ja perehdy asioihin. Suunnittele pitämäsi tunnit etukäteen. Saadessasi kehitysehdotuksia, tuo ne myös muiden tietoisuuteen.

- **Varmistaa asiakkaan elämyksellinen kuntosalikokemus...**

Käytä hyödyksesi omaa erityisosaamistasi. Anna tarvittaessa hieman ekstraa. Näytä liikkeille vaihtoehtoja, myös laitteissa tehtäviä liikkeitä voi muokata tarvittaessa. Anna ammattitaidon näkyä.



## Roolit ja vastuut

### Päivittäin

- **Jokaisen asiakkaan henkilökohtainen huomioiminen (Vaihda 2 asiaa jokaisen kanssa, jokaisella käynnillä)**

Kysy kuulumisia, ole tarvittaessa avuksi, huomioi varsinkin ensikertalaiset. Muista hymy ja tervehtiminen kaikkien kohdalla.

- **Asiakkaiden opastus salilla**

Ole salilla ollessasi käytettävissä. Tarjoa apua. Ole läsnä.

- **Yksilöllisten asiakastarpeiden huomiointi ohjatessasi salilla tai tarjotessasi PT-palveluita**

Asiakas edellä. Laadi asiakkaan tavoitteiden mukainen harjoitusohjelma. Mieti hänen tarpeensa ja pyri täyttämään ne mahdollisimman hyvin.

- **Yhteydenpito asiakkaisiin**

Kysy kuulumisia, aktivoi heitä tarvittaessa. Tsemppaus ja kannustus toimii myös esim. sähköpostia käyttämällä.



- **Kuntosalin hoito ja ylläpito: siivous, järjestely, pienet huollot**

Kun näet roskan lattialla, niin nostetaan se. Siirretään painot ja välineet paikoilleen. Pienet huollot tarvittaessa voi hoitaa itse tai ainakin ilmoitus asiasta eteenpäin.

- **Kuntosaliohjaukset: saliohjelmat, laiteopastukset**

Hoidetaan ohjaukset ammattitaidoilla. Ohjauksissa otetaan asiakas huomioon. Ei anneta oman mahdollisen huonon päivän vaikuttaa ohjauksen laatuun ja asiakkaan kokemukseen kuntosalilla käymisestä.

- **Asiakaspalautteen ripeä huomioiminen**

Kiitetään palautteesta ja hoidetaan asiaa eteenpäin. Varmistetaan että oikeat henkilöt saavat palautteen tietoonsa.

- **Esimerkillinen asiakkaiden huomioiminen salilla**

Kuntosalilla on tärkeää huomioida varsinkin ne, jotka eivät koe oloaan siellä niin kotoisaksi. Omat kaverit ja kokeneet kävijät selviävät pienemmälläkin huomiolla.

- **Talonkierto ja laitteiden toimivuudesta vastaaminen sekä ilmoitukset, ilmoitustaulut, luennot, talon asiat: peilit, lamput yms.**

Kun liikut talossa ja huomaat epäkohtia, niin puututaan niihin. Jokaisen vastuulla on huolehtia yleisestä viihtyvyydestä, salin toimivuudesta, järjestyksestä ja siisteydestä.



- **PT-myynti (Asiakaskontaktointi)**

Aktiivinen ja helposti lähestyttävä PT myy itseään automaattisesti. Hyödynnä myyntitaitosi, kun koet sille otollisen sauman. Anna pieniä vinkkejä oikeissa paikoissa, mutta älä kerro kaikkea kerralla. Saa asiakas kiinnostumaan.

- **PT-ohjaukset**

Ohjatessasi salilla markkinoit samalla itseäsi. Hoida jokainen ohjaustunti mahdollisimman hyvin ja laadukkaasti. Tyytyväiset asiakkaat ovat parasta markkinointia

- **Hyvän työilmapiirin ylläpito**

Ollaan ystävällisiä ja huomaavaisi työkavereita kohtaan. Luodaan mukava ja hyvä työilmapiiri toisillemme.

- **Läsnäolo salilla ja palautteeseen reagoiminen**

Otetaan kaikki salilla olijat huomioon. Pieni nyökkäys, käden heilautus yms. riittää tarvittaessa.

- **Testaukset**

Mainostetaan kuntotestausta ja mittauksia tarvittaessa, sekä sopivan paikan tullen. Hoidetaan mittaukset ja testaukset ammattimaisesti. Muista myös mahdollisuus lisämyyntiin testausten yhteydessä.



- **Muut johdon osoittamat tehtävät**

Välillä tilanteiden tullen kaikille voi tulla omasta työtoimenkuvastaan poikkeavia tehtäviä. Hoidetaan muuttuvat ja yllättävät tilanteen parhaamme mukaan.

- **Ruokavalio- ja fysioterapeuttinen yms. neuvonta oman, henkilökoh-  
taisen osaamisprofiilin mukaisesti**

Tuodaan oma ammattiosaaminen esille. Kerro asiakkaille omista mahdollisista erityistaidoistasi. Käytä vahvuuksiasi ohjatessasi.

### **Viikoittain**

- **Ryhmäliikunnan ohjaaminen**

Ryhmäliikuntatunti on tarkoitus olla asiakkaalle elämys, tehdään siitä sellainen.

- **Ammattitaidon ylläpitäminen ja osallistuminen GoGon koulutuksiin.**

Ala kehittyy jatkuvasti ja uutta tietoa tulee monista eri lähteistä. Pyritään olemaan ajan hermolla ja seurataan uusimpia suuntauksia ja trendejä, ainakin niin, että tiedämme niistä.

- **Raportointi: Myynneistä, pidetyistä tunneista, peruutuksista ym.  
(raportointi vastaavalle pt/ kuntosaliohjaajalle)**

Hoidetaan sovittu raportointi ajallaan.



- **Laitteiden läpikäyminen (rispaantumiset, kiristykset ym. laitteiden huolto)**

Mikäli huomaat laitteen kunnossa jotain poikkeavaa, niin toimitaan heti. Ilmoitus asiasta eteenpäin tai hoidetaan mahdolliset korjaus-/huoltotoimenpiteet itse.

- **Olla ajan tasalla kaikesta mitä GoGolla tapahtuu**

Seurataan ilmoittelua tapahtumista ja ajankohtaisista asioista. Luetaan jäsenkirjeet läpi ja seurataan nettisivuja.

- **Muut johdon osoittamat tehtävät**

Otetaan myönteisesti vastaan kaikki johdon esittämät työtehtävät ja pyritään suorittamaan ne mahdollisimman hyvin.

- **Organisoidaan kuntosalin oheispalvelujen myyntiä**

Markkinoidaan ja mainostetaan tapahtumia. Tehdään asiakkaat tietoisiksi kaikista palveluista, mitä meillä on tarjota.

- **Harjoitusohjelmien, liikuntasuunnitelmien ja ruokavalioiden suunnitleminen (ohjelmapohjien suunnittelu, muokkaaminen ja ajan tasalla pitäminen)**

Päivitetään osaamistamme, konsultoidaan kollegoja ja pyritään pitämään silmät ja korvat auki mahdollisten uusien asioiden kohdalla.



- **Tilastoinnit: PT- myynnit, pidetyt ohjaukset, peruutukset, yhteydenotot**

Pidetään tilastoa omista myynneistä, pidetyistä ohjauksista, asiakkaiden peruutuksista ja soitoista sekä muusta yhteydenpidosta asiakkaisiin.

- **Ammattitaidon ylläpitäminen ja hankkiminen: esillä olevat trendit, tiedon hankinta, tiedon jakaminen (muut pt:t)**

Jos/kun löydät mielenkiintoisen artikkelin, koulutuksen tai luennon, niin kerro siitä muille. Kehitetään kaikki toinen toisiamme.

- **Kuntosalilaitteopastus. Saliohjelmat pienryhmille. Ohjelmien teko.**

Asetutaan asiakkaan saappaisiin. Kerrotaan asiat ymmärrettävällä tavalla. Käytetään sellaista kieltä, mitä asiakas ymmärtää.

- **Ryhmäohjaukset**

Ryhmää ohjattaessa huomioidaan kaikki sen jäsenet. Ryhmän kanssa salilla ollessa otetaan huomioon myös muut salin käyttäjät. Pidetään huolta ryhmän sijoittelusta kuntosalilla. Sijoitutaan niin, että kaikki näkee ja kuulee ohjeet ja opastukset, sekä mahdollisimman moni pääsee osallistumaan.

#### **Tarvittaessa:**

- **Pidemmän aikavälin suunnitelmat yhdessä yrityksen johdon kanssa**

Kohdalle voi tulla uusien toimipisteiden perustamista ja niiden suunnitteluun liittyviä asioita. Uusia lajeja, trendejä, suuntauksia yms.





- **Yritystapahtumat (tunnit, kahvakuula..yms.), yritysluennot, muut tapahtumat (Likkojen lenkki yms.)**

Yritystapahtumiin osallistuminen. Yritystuntien ja –lentojen pitäminen. Tapahtumiin osallistuminen ja niissä työskentely.

- **Ryhmä- ja PT-kurssit (esim. painonpudotus, kiinteytys, ruokavalio)**

Työhön sisältyy mahdollisesti erityiskurssien ja ryhmien ohjaamista.

- **Erityisprojektit: pukukaapit, laitteiden uusiminen ja korjaaminen, uusien keskusten avaukseen osallistuminen (laitehankinnoissa konsultointi) sekä muut toimitusjohtajan osoittamat tehtävät**

Työnkuvaan kuuluu monipuolisesti erilaisia työtehtäviä. Joskus nämä tehtävät voivat poiketa ”normaaleista” liikunnanohjaajan työtehtävistä. Kaikki annetut työtehtävät pyritään tekemään parhaan osaamisen mukaan.

- **GoGolla toimii myös itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivia personal trainereita.**



## Perehdyttämisen tarkistuslista

### Yritys, sen toiminta ja asiakkaat

opastettu tarkistettu

• yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea
• yrityksen omistussuhteet
• lisätietoa yrityksestä (internet, esitteet jne.)

### Yrityksen organisaatio ja henkilöstö

opastettu tarkistettu

• organisaatio ja toimipisteet
• johto, esimiehet, henkilöstö
• eri toimipisteet, keskeiset henkilöt eri toimipisteissä

### Toimintatavat yrityksessä

opastettu tarkistettu

• yrityksen arvot
• mitä henkilöstöltä odotetaan
• ulkoinen olemus, käytös, työasu
• asiakaspalvelu
• puhelimeen vastaaminen, puhelimessa puhuminen
• vaitiolovelvollisuus (yrityksen asiat ja asiakkaiden asiat)
• täsmällisyyden merkitys

## Työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika ja työvuorot

opastettu tarkistettu

• työsuhteen muoto (toistaiseksi voimassa oleva, määräaikainen)
• koeaika ja sen merkitys
• työajat ja –vuorot, ylityöt, tauot, ruokatunti
• lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaoloista sopiminen/ilmoittaminen

## Palkka-asiat

opastettu tarkistettu

• palkka ja palkanmaksu
• loma-ajan palkka
• sairausajan palkka
• verokortti
• edut yhteistyöyrityksistä

## Työsuhteen päättyminen

opastettu tarkistettu

• irtisanomisaika
• työtodistus

## Työterveyshuolto

opastettu tarkistettu

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• työterveyshuollon palvelut</li></ul> |
|--|

## Työpaikan tilat, työskentely-ympäristö

opastettu tarkistettu

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• sijainti, kulunvalvonta, avaimet</li></ul>               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä</li></ul>         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• asiakkaat</li></ul>                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• oma työpiste, hätäpoistumistiet, sosiaalitilat</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• pysäköinti</li></ul>                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• siisteys, järjestys</li></ul>                            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• muut yksiköt ja niiden sijainti</li></ul>                |

## Turvallisuusasiat

opastettu tarkistettu

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• pelastussuunnitelma, toiminta tulipalossa ja muussa onnettomuudessa</li></ul>        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• ensiapukaappi, ensiapuohjeet, toiminta tapaturmassa ja sairauskohtauksessa</li></ul> |

## Omat tehtävät

opastettu tarkistettu

• omat työtehtävät ja vastualueet
• oman työn suunnittelu, tavoitteet ja laatu
• laitteiden käyttöohjeet, huolto
• oman tehtävän kehittäminen
• epäkohdista ja vioista ilmoittaminen
• työskentely asiakkaan kanssa
• mistä ja/tai keneltä lisätietoa tarvittaessa

## Koulutus ja sisäinen tiedottaminen

opastettu tarkistettu

• koulutusmahdollisuudet
• ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet
• oma sisäinen viestintä
• ammattikirjallisuus ja -lehdet

Jotain muuta?

---

---

---

---

## Tärkeitä yhteystietoja

### **GoGo Park**

010-2871400

Jutta Heinämäki, Club Manager

[jutta.heinamaki@gogo.fi](mailto:jutta.heinamaki@gogo.fi)

Mikko Kyyhkynen, Kuntosalivastaava

[mikko.kyyhkynen@gogo.fi](mailto:mikko.kyyhkynen@gogo.fi)

### **GoGo City**

010-2871450

Meri Liukas, Club Manager

[meri.liukas@gogo.fi](mailto:meri.liukas@gogo.fi)

Saku Sinkkonen, Kuntosaliohjaaja

[saku.sinkkonen@gogo.fi](mailto:saku.sinkkonen@gogo.fi)

### **GoGo Hermia**

010-2871430

Julia Hilden, Club Manager

[julia.hilden@gogo.fi](mailto:julia.hilden@gogo.fi)

Noora Smolander, Kuntosalivastaava

[noora.smolander@gogo.fi](mailto:noora.smolander@gogo.fi)

### **GoGo Express Lielähti**

010-2871490

### **GoGo Express Partola**

010-2871491

### **GoGo Express Seppälä**

010-2871492

### **GoGo Express Skanssi**

010-2871493

### **GoGo Express Savela**

010-2871494

### **GoGo Express Linnainmaa**

010-2871495

### **Taru Vähätalo, toimitusjohtaja**

[taru.vahatalo@gogo.fi](mailto:taru.vahatalo@gogo.fi)

### **Päivi Aholaita-Mäenpää, Fitness Director**

[paivi.aholaita-maenpaa@gogo.fi](mailto:paivi.aholaita-maenpaa@gogo.fi)

### **Vuokko Vähätalo, Program Director**

[vuokko.vahatalo@gogo.fi](mailto:vuokko.vahatalo@gogo.fi)

### **Heini Balk, Sales and Marketing**

[heini.balk@gogo.fi](mailto:heini.balk@gogo.fi)